



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Unidad de Posgrado

**Un modelo de evaluación para determinar los factores  
críticos de éxito en la implementación de tecnología  
móvil en las entidades del estado**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de magister en Ingeniería de  
Sistemas con mención en Gestión de Tecnología de Información  
y Comunicaciones

**AUTOR**

Eduardo Raúl ULLOA TORRES

**ASESOR**

Julio ROJAS

Lima, Perú

2016

## **RESUMEN**

Se estima que la implementación de tecnología móvil resuelve problemas sociales, ahorra costos y mejorar los procesos en general, pero para ello debe utilizarse adecuadamente la tecnología móvil a emplear con la participación de las áreas de la organización, sus recursos, compromisos, empleo de normas y estrategias a considerarse.

Esta investigación tuvo como objetivo proponer un modelo actualizado que permita evaluar los factores críticos de éxito en la implementación de tecnología móvil para las entidades del Estado que influyan directamente en el uso de los artefactos tecnológicos móviles y que se alineen con las estrategias de las entidades del Estado Peruano.

El modelo propuesto es validado a través de un caso de estudio y para ello el alcance de la investigación ha cubierto a las entidades del Estado que hayan utilizados tecnología móvil en sus servicios o controles realizados.

La aplicación del modelo propuesto se realizó con tres entidades del estado donde pudo validar los factores encontrados en la implementación de tecnología móvil.

## **ABSTRACT**

Implementation of mobile technology has been regarded to solves social problems, saving costs and improving processes in general, but it must be used appropriately to use mobile technology involving the areas of organization, resources, commitments, use of standards and strategies are to be considered.

This research aimed to propose an updated model to assess the critical success factors of implementing mobile technology for state entities which directly influence the use of mobile devices and align with the strategies of the entities of the state.

The proposed model is validated through a case study and for that matter the research scope has covered state-owned that have used mobile technology in their services or checks carried out.

The application of the proposed model was held in three state entities where we could be validated the factors encountered in the implementation of mobile technology.